



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03351.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: [REDACTED] decide modificar unilateralmente sus tarifas y concede un palzo de 30 días para mostrar su desacuerdo y solicitar resolución sin penalización por cambio de condiciones.

Llamo para realizar trámites de portabilidad y encuentra en su factura de abril de 2019 una cantidad de 59,58 euros en concepto de otros cargos por cambio condiciones de tarifa. Realiza reclamación a la empresa y hasta que no devuelve la facturación no le comienzan a llegar sms reclamando cantidades. Bloquean su dispositivo.

Solicita su retirada de todos los ficheros de incumplimiento de obligaciones dinerarias, reactivación de IMEI de su dispositivo Huawei P10 lite porque pagó todos los plazos. Solicita una compensación por los daños causados equivalente a la cantidad que ellos reclaman, es decir anulación total de toda la deuda (276,52 euros) y a la que no han restado los 59,58 euros de penalización. Asume que debería 216,94 euros, pero por todos los daños y acoso sufrido, solicita cancelación de la deuda.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de agosto de 2019 y expone que en la factura de 26 de marzo de 2018 se notificó al cliente la subida de precio de la tarifa a partir de mayo de 2018.

La línea 6257... se dio de baja el 13 de abril de 2018 generándose un cargo por baja anticipada. El 10 de mayo de 2019 se realiza un ajuste por importe de 59,59 euros correspondiente al cargo generado por baja anticipada, quedando la factura de 26 de abril de 2018 reducida a 166,36 euros.

El cliente mantiene un importe pendiente de pago por importe de 216,93 euros correspondiente a las facturas de abril a junio de 2018. Quedan fuera del objeto de arbitraje las indemnizaciones por daños y perjuicios.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la reconvención de la empresa, debiendo la reclamante abonar la cantidad total de 216,93 euros como pago de las facturas pendientes de abono emitidas entre abril y junio de 2018.

Se confirma que la compañía ha respondido a la solicitud inicial de la cliente de descontar de la cuantía pendiente, la cantidad de 59,58 euros correspondiente al concepto de penalización, no entrando a conocer del fondo del asunto, relativo a la solicitud de indemnización *por "daños y acoso sufrido"* al tratarse de una materia fuera del ámbito de la Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral aceptada por la reclamada.

No obstante se informa a la reclamante, que queda abierta la vía judicial para este apartado, si lo estima conveniente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tel.: 91 500 00 00 - 91 500 00 00



## Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

